

ТЕНДЕНЦІЇ ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В БІЗНЕСІ

Колесникова Я.О., здобувач вищої освіти*,
Державний біотехнологічний університет, м. Харків, Україна

Штучний інтелект (ШІ) став неодмінною складовою сучасного бізнесу, трансформуючи спосіб, яким ми працюємо, розвиваємося і конкуруємо на ринку. Використання ШІ у бізнесі не обмежується лише великими корпораціями; воно стає доступним і для малого та середнього бізнесу, що відкриває безліч можливостей для інновацій та розвитку.

Однією з найпоширеніших областей використання ШІ в бізнесі є маркетинг та аналітика. Алгоритми машинного навчання дозволяють підприємствам аналізувати великі обсяги даних про споживачів і ринки для здійснення точного прогнозування тенденцій і побажань споживачів [2]. Завдяки цьому, підприємства можуть створювати персоналізовані маркетингові кампанії, які ефективно взаємодіють з цільовою аудиторією, збільшуючи конверсію та знижуючи витрати на рекламу [1].

Штучний інтелект дозволяє автоматизувати багато бізнес-процесів, що раніше вимагали значних людських ресурсів і часу. Наприклад, системи розпізнавання образів можуть автоматично класифікувати та обробляти великі обсяги документів, що значно прискорює процеси обробки інформації. Такі технології дозволяють підприємствам зосередитися на стратегічних завданнях, збільшуючи ефективність та продуктивність роботи.

Використання ШІ в клієнтському обслуговуванні може забезпечити покращення якості та швидкості обслуговування клієнтів. Чат-боти засновані на штучному інтелекті можуть надавати відповіді на типові запитання та вирішувати проблеми клієнтів у реальному часі, забезпечуючи надійну підтримку 24/7. Крім того, системи аналізу настроїв клієнтів можуть автоматично виявляти скарги та проблеми, що дозволяє підприємствам оперативного реагувати на них та зберігати високий рівень задоволеності клієнтів.

* Науковий керівник – Зайка С.О., к.е.н., професор

Одні з найбільш очевидних переваг ІІІ в бізнесі – це можливість автоматизувати та оптимізувати виробничі процеси. Від постачання до виробництва та логістики, ІІІ дозволяє підприємствам ефективніше управляти ресурсами та знижувати витрати. Наприклад, системи прогнозування попиту, побудовані на базі машинного навчання, можуть допомогти підприємствам зменшити рівень запасів та оптимізувати виробничий процес, що призводить до збільшення прибутковості [2].

Використання ІІІ дозволяє підприємствам покращити взаємодію з клієнтами шляхом персоналізації послуг та побудови більш глибоких та значущих відносин. Аналіз даних про клієнтів дозволяє розробляти індивідуальні підходи до кожного клієнта, а системи штучного інтелекту можуть автоматично адаптувати стратегії взаємодії в реальному часі відповідно до змінних потреб та побажань клієнтів.

Разом із зростанням використання ІІІ у бізнесі, постають і нові етичні питання та проблеми безпеки. Наприклад, питання приватності даних стають особливо актуальними в контексті використання особистої інформації для персоналізації послуг. Крім того, важливо враховувати можливі наслідки застосування ІІІ у сферах, які можуть негативно впливати на суспільство, такі як автоматизація робочих місць.

Отже, штучний інтелект відкриває перед бізнесом безліч можливостей для інновацій та розвитку. Його використання в таких сферах, як маркетинг, автоматизація процесів та клієнтське обслуговування, дозволяє підприємствам оптимізувати витрати, підвищувати продуктивність та зміцнювати конкурентні позиції на ринку. З розвитком технологій штучного інтелекту, очікується, що його вплив на бізнес буде лише зростати, тому важливо для підприємств постійно вдосконалювати свої процеси та інтегрувати нові технології для досягнення сталого розвитку в майбутньому.

Література:

1. Zaika S., Kuskova S., Zaika O. Trends of marketing development in the condition of digital economy. Economy digitalization in a pandemic conditions: processes, strategies, technologies: International scientific conference (January 22-23, 2021. Kielce, Poland). Riga, Latvia: «Baltija Publishing», 2021. P. 150-154. DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-028-5-31>

2. Пчелянський, Д.П., & Воїнова, С.А. (2019). Штучний інтелект: перспективи та тенденції розвитку. *Automation of technological and business processes*, 11(3), 59-64.